

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain usia ,jenis kelamin dan pekerjaan..

##### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap pelanggan Dr.Koffie berjumlah 100 orang. Untuk mengetahui data usia responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	15 – 20 tahun	28	23%
2	21 – 30 tahun	49	49%
3	31 – 40 tahun	23	23%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber Hasil data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 21 - 25 tahun menempati tingkat tertinggi artinya konsumen Dr.koffie Lampung sebanyak 49 orang.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Perempuan	36	36%
2	Laki Laki	64	64%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui laki-laki menempati tingkat tertinggi artinya pelanggan Dr.koffie sebanyak 64 responden

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status**

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Wiraswasta	30	42%
2	Karyawan	28	28%
3	Mahasiswa	42	42%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan status diketahui mahasiswi menempati tingkat tertinggi artinya pelanggan Dr.koffie di dominasi oleh mahasiswa sebanyak 42 orang.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan harapan yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SP		P		CP		KP		TP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Keluhan dan saran pelanggan (agen ) ditanggapi dengan baik	45	45%	48	48%	6	6%	1	1%	0	0%
2	Kesediaan anda untuk Merekomendasikan kopi di Dr.koffe	39	39%	51	51%	10	10%	0	0%	0	0%

3	Terpenuhinya keinginan dan harapan anda pada kopi di Dr.koffe	43	43%	46	46%	11	11%	0	0%	0	0%
4	Kemampuan pelayan dalam memberikan pelayanan dengan baik	45	45%	39	39%	16	16%	0	0%	0	9%
5	Merasa puas dengan kebersihan yang di berikan	49	49%	36	36%	14	14%	1	1%	0	0%
6	Pegawai Dr.Koffie cepat tanggap dalam kebersihan	41	41%	46	46%	11	11%	2	2%	0	0%

**Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan harapan responden**

**Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden**

**Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan harapan (lanjutan)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SP		P		CP		KP		TP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7	Penampilan karyawan selalu diutamakan	45	45%	45	45%	10	10%	0	0%	0	0%
8	Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan	34	34%	55	55%	11	11%	0	0%	0	0%
9	Harga yang ditawarkan sesuai dengan produk yang didapat	44	44%	48	48%	8	8%	0	0%	0	0%
10	Banyak varian rasa yang ditawarkan	47	47%	42	42%	11	11%	0	0%	0	0%
11	Fasilitas parkir yang ada di Dr. Koffie	45	45%	37	37%	17	17%	1	1%	0	0%

12	Kecepatan kinerja karyawan tidak mengurangi kualitas rasa	61	61%	27	27%	12	12%	0	0%	0	0%
13	Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah	52	52%	33	33%	14	14%	1	1%	0	0%
14	Menu yang disajikan selalu rapih dan bersih	50	50%	34	34%	16	16%	0	0%	0	0%
15	Menu yang disajikan selalu tepat dengan pemesanan	49	49%	37	37%	14	14%	0	0%	0	0%
16	Pelanggan menunggu kurang lebih 5 menit untuk menikmati kopi	49	49%	40	40%	11	11%	0	0%	0	0%

Sumber :Data diolah pada tahun 2021

Dari tabel 4.4 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 100 responden pernyataan 12 mengenai “Kecepatan kinerja karyawan tidak mengurangi kualitas rasa Dr.koffie” mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 61 orang atau 61,0%, sedangkan pernyataan 8 yang mengenai “Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan” mendapat respon terendah dengan jawaban setuju yaitu masing – masing sebanyak 34 orang atau 34,0%.

**Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden**  
**Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kenyataan responden**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SK		K		CK		KK		TK	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Keluhan dan saran pelanggan (agen ) ditanggapi dengan baik	18	18%	40	40%	37	37%	5	5%	0	0%
2	Kesediaan anda untuk Merekomendasikan kopi di Dr.koffe	22	22%	42	42%	32	32%	4	4%	0	0%
3	Terpenuhinya keinginan dan harapan anda pada kualitas rasa kopi di Dr.koffe	37	37%	57	57%	6	6%	0	0%	0	0%
4	Kemampuan pelayan dalam memberikan pelayanan dengan baik	32	32%	29	29%	37	37%	2	2%	0	0%
5	Merasa puas dengan kebersihan yang di berikan	23	23%	44	44%	28	28%	5	5%	0	0%
6	Pegawai Dr.Koffie cepat tanggap dalam kebersihan	23	23%	44	44%	29	29%	4	4%	0	0%
7	Penampilan karyawan selalu diutamakan	23	23%	55	55%	20	20%	2	2%	0	0%
8	Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan	23	23%	58	58%	16	16%	3	3%	0	0%
9	Harga yang ditawarkan sesuai dengan produk yang didapat	33	33%	43	43%	23	23%	1	1%	0	0%
10	Banyak varian rasa yang ditawarkan	28	28%	41	41%	30	30%	1	1%	0	0%
11	Fasilitas parkir yang ada di Dr. Koffie	32	32%	59	59%	9	9%	0	0%	0	0%

12	Kecepatan kinerja karyawan tidak mengurangi kualitas rasa	23	23%	53	53%	24	24%	0	0%	0	0%
13	Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah	31	31%	62	62%	7	7%	0	0%	0	0%
14	Menu yang disajikan selalu rapih dan bersih	28	28%	58	58%	16	16%	0	0%	0	0%
15	Menu yang disajikan selalu tepat dengan pemesanan	31	31%	46	46%	23	23%	0	0%	0	0%
16	Pelanggan menunggu kurang lebih 5 menit untuk menikmati kopi	36	36%	48	48%	16	16%	0	0%	0	0%

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 3 dengan pernyataan “terpenuhi keinginan dan harapan anda pada kualitas rasa kopi di Dr.koffie” mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 37 orang atau 37,0%, sedangkan pernyataan 1 mengenai “keluhan dan saran pelanggan (agen) ditanggapi dengan baik” mendapat respon terendah dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 18 orang atau 18,0%.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan kolerasi *product moment*. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 23.0 . Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah :

- Bila probabilitas  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument valid
- Bila probabilitas  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrument tidak valid

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner**  
**Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,840	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 2	0,694	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 3	0,732	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 4	0,694	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 5	0,660	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 6	0,660	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 7	0,828	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 8	0,840	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 9	0,837	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 10	0,682	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 11	0,732	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 12	0,723	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 13	0,776	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 14	0,697	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 15	0,662	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 16	0,517	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub>(0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan harapan dinyatakan valid.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner**  
**Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kepentingan**

<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,675	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 2	0,675	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 3	0,564	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 4	0,604	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 5	0,547	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 6	0,577	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 7	0,540	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 8	0,383	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 9	0,528	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 10	0,611	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 11	0,574	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 12	0,611	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 13	0,561	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 14	0,611	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 15	0,576	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Butir 16	0,611	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kenyataan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kenyataan adalah valid.

#### **4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai kepuasan konsumen berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program IBM SPSS 20. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Harapan Konsumen	0,936	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Kenyataan	0,862	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.8 nilai *cronbach's* alpha sebesar 0,936 nilai untuk kepuasan pelanggan berdasarkan harapan dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai 0,862 untuk konsep kepuasan konsumen berdasarkan kenyataan dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

### **4.3 Hasil Analisis Data**

#### **4.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)**

Pada analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap Dr.koffie dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat kinerja atau pelaksanaan variabel yang dibahas dapat memenuhi kebutuhan atau kepentingan dari konsumen. Variabel yang dibahas adalah indikator dari pelayanan yaitu: harapan dan kenyataan, dengan spesifikasi, fitur, reliabilitas, estetika, kesan dan kemampuan layanan. Langkah untuk mencari nilai rata-rata setiap atribut yaitu didapatkan dari nilai / jawaban responden dari setiap indikator dikalikan dengan nilai dari skala likert : Untuk kinerjaTK (1), KK (2), CK (3), K (4) dan SK (5) dan untuk kepentingan TP (1),KP (2),CP (3),P (4),SP (5). Kemudian hasil perkalian jawaban responden dengan skor dari tiap skala dijumlahkan dan kemudian dibagi dengan banyaknya sampel dalam penelitian sehingga didapatkan nilai rata-rata untuk variabel harapan.

**Table 4.9 Hasil Rata-Rata Nilai dari Pertanyaan Harapan**

Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
	TP (1)	KP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)		
P1	0	1	6	48	45	437	4.37
P2	0	0	10	51	39	429	4.29
P3	0	0	11	46	43	432	4.32
P4	0	0	16	39	45	429	4.29
P5	0	1	14	36	49	433	4.33
P6	0	2	11	46	41	426	4.26
P7	0	0	10	45	45	435	4.35
P8	0	0	11	55	34	423	4.23
P9	0	0	8	48	44	436	4.36
P10	0	0	11	42	47	436	4.36
P11	0	1	17	37	45	426	4.26
P12	0	0	12	27	61	449	4.49
P13	0	1	14	33	52	436	4.36
P14	0	0	16	34	50	434	4.34
P15	0	0	14	37	49	435	4.35
P16	0	0	11	40	49	438	4.38

Sumber: Data diolah,2020.

Berdasarkan tabel 4.9 hasil analisis dari 100 konsumen. Nilai tertinggi atribut harapan pada indikator P12 sebesar 4,49. hal ini disebabkan karena konsumen merasa

bahwa indikator P12 merupakan hal yang sangat penting, karena kecepatan kinerja karyawan tidak mengurangi kualitas rasa terlihat pada produk yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

**Table 4.10 Hasil Rata-Rata Nilai Pertanyaan Kenyataan**

Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
	TP (1)	KP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)		
P1	0	5	37	40	18	371	3.71
P2	0	4	32	42	22	382	3.82
P3	0	0	6	57	37	431	4.31
P4	0	2	37	29	32	391	3.91
P5	0	5	28	44	23	385	3.85
P6	0	4	29	44	23	386	3.86
P7	0	2	20	55	23	399	3.99
P8	0	3	16	58	23	401	4.01
P9	0	1	23	43	33	408	4.08
P10	0	1	30	41	28	396	3.96
P11	0	0	9	59	32	423	4.23
P12	0	0	24	53	23	399	3.99
P13	0	0	7	62	31	424	4.24
P14	0	0	16	58	28	420	4.2
P15	0	0	23	46	31	408	4.08
P16	0	0	16	48	36	420	4.2

Sumber: Data diolah,2020

Berdasarkan tabel 4.10 hasil analisis dari 100 konsumen, nilai rata-rata tertinggi atribut kenyataan pada indikator P3 sebesar 4,31 hal ini disebabkan karena Terpenuhinya keinginan dan harapan anda pada kopi di Dr.koffe dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata harapan dan kenyataan masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah memplotkan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius. Berikut ini merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan.

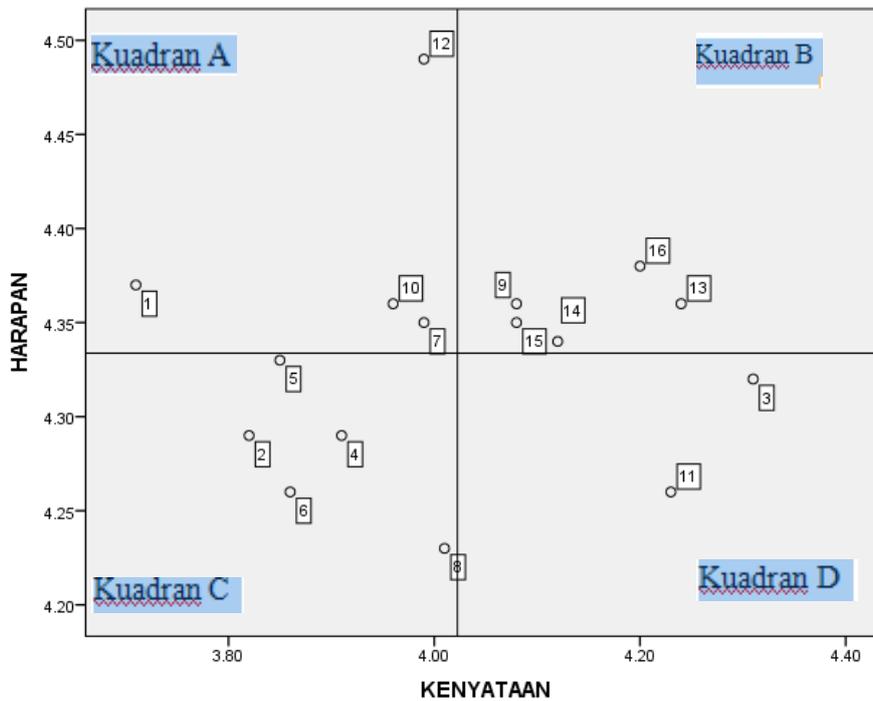
**Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan**

Indikator	Rata – Rata	
	Harapan	Kenyataan
P1	4.37	3.71
P2	4.29	3.82
P3	4.32	4.31
P4	4.29	3.91
P5	4.33	3.85
P6	4.26	3.86
P7	4.35	3.99
P8	4.23	4.01
P9	4.36	4.08
P10	4.36	3.96
P11	4.26	4.23
P12	4.49	3.99
P13	4.36	4.24
P14	4.34	4.2

P15	4.35	4.08
P16	4.38	4.2
<b>Rata-rata</b>	<b>4,33</b>	<b>4,03</b>

Sumber: Data diolah,2020

Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata harapan (Y) yaitu sebesar 4,33 dan nilai total rata-rata harapan (X) yaitu sebesar 4,03.



**Gambar 4.1 Diagram Kartesius**

Sumber: Data diolah,2020

1) Kuadran A

Variabel-variabel pada kuadran A perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen Dr.koffie Lampung tetapi produk yang diberikan masih belum memuaskan.

Dimensi pada kuadran ini adalah kenyataan,. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Keluhan dan saran pelanggan (agen ) ditanggapi dengan baik (P1)
- b. Penampilan karyawan selalu diutamakan (P7)
- c. Banyak varian rasa yang ditawarkan (P10)
- d. Kecepatan kinerja karyawan tidak mengurangi kualitas rasa (P12)

2) Kuadran B

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus bias dipertahankan oleh Dr.koffie, karena tingkat kualitas produk yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, akan tetapi Dr.koffie, Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Harga yang ditawarkan sesuai dengan produk yang didapat (P9)
- b. Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah (P13)
- c. Menu yang disajikan selalu rapih dan bersih (P14)
- d. Menu yang disajikan selalu tepat dengan pemesanan (P15)
- e. Pelanggan menunggu kurang lebih 5 menit untuk menikmati kopi (P16)

3) Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh Dr.koffie Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Ketersediaan anda untuk Merekomendasikan kopi di Dr.koffie (P2)
- b. Kemampuan pelayan dalam memberikan pelayanan dengan baik (P4)
- c. Merasa puas dengan kebersihan yang di berikan (P5)
- d. Pegawai Dr.Koffie cepat tanggap dalam kebersihan (P6)
- e. Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan (P8)

4) Kuadran D

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh Dr.koffie ., Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Terpenuhinya keinginan dan harapan anda pada kopi di Dr.koffie (P3)
- b. Fasilitas parkir yang ada di Dr. Koffie (P11)

### 4.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan dalam *customer satisfaction index* mempertimbangkan nilai kepentingan suatu atribut dalam menentukan tingkat kepuasan atribut tersebut yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna produk Dr.koffie . Perhitungan *customer satisfaction index* ini diperoleh melalui nilai rata-rata pada harapan dan kenyataan yang disesuaikan dengan bobot masing-masing kepentingan.

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MSI) yaitu:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

Y<sub>i</sub> = nilai harapan atribut ke-i

X<sub>i</sub> = nilai kepentingan atribut ke-i

$$MIS = \frac{437}{100} = 4.37\%$$

Menentukan *Mean Satisfaction Score* MSS

$$MSS = \frac{371}{100} = 3.71$$

**Tabel 4.12 Nilai rekapitulasi MIS dan MSS**

Atribut	Total Harpan	MIS	Total Kenyataan	MSS
P1	437	4.37	371	3.71
P2	429	4.29	382	3.82
P3	432	4.32	431	4.31
P4	429	4.29	391	3.91
P5	433	4.33	385	3.85
P6	426	4.26	386	3.86
P7	435	4.35	399	3.99
P8	423	4.23	401	4.01

P9	436	4.36	408	4.08
P10	436	4.36	396	3.96
P11	426	4.26	423	4.23
P12	449	4.49	399	3.99
P13	436	4.36	424	4.24
P14	434	4.34	420	4.12
P15	435	4.35	408	4.08
P16	438	4.38	420	4.2
	437	4.37	371	3.71

2. Menentukan *Weight Factors* WF

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

P = jumlah atribut kepentingan ke-p

i = atribut produk ke-i

$$WF = \frac{4.37}{69,3} \times 100 = 6,30$$

**Tabel 4.13** Nilai rekapitulasi WF

Atribut	MIS	WF
P1	4.37	6.30
P2	4.29	6.19
P3	4.32	6.23
P4	4.29	6.19
P5	4.33	6.24
P6	4.26	6.14
P7	4.35	6.27

P8	4.23	6.10
P9	4.36	6.29
P10	4.36	6.29
P11	4.26	6.14
P12	4.49	6.48
P13	4.36	6.29
P14	4.34	6.26
P15	4.35	6.27
P16	4.38	6.32

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan X (Mean Satisfaction Score = MSS)

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

$$WS_i = 6.30 \times 3.71 = 23.38$$

**Tabel 4.14** Nilai rekapitulasi WS

Atribut	WF	MSS	WS
P1	6.30	3.71	23.38
P2	6.19	3.82	23.63
P3	6.23	4.31	26.85
P4	6.19	3.91	24.19
P5	6.24	3.85	24.04
P6	6.14	3.86	23.71
P7	6.27	3.99	25.03
P8	6.10	4.01	24.46
P9	6.29	4.08	25.65
P10	6.29	3.96	24.90
P11	6.14	4.23	25.99
P12	6.48	3.99	25.84

P13	6.29	4.24	26.66
P14	6.26	4.12	25.79
P15	6.27	4.08	25.60
P16	6.32	4.2	26.53

**Tabel 4.15**  
**Perhitungan *Customer Satisfaction Index***

No.	Atribut	Harapan		Kenyataan	
		Mean Importance Score	Weighted Factors	Mean Satisfaction Score	Weighted Score
1	P1	4.37	6.30	3.71	23.38
2	P2	4.29	6.19	3.82	23.63
3	P3	4.32	6.23	4.31	26.85
4	P4	4.29	6.19	3.91	24.19
5	P5	4.33	6.24	3.85	24.04
6	P6	4.26	6.14	3.86	23.71
7	P7	4.35	6.27	3.99	25.03
8	P8	4.23	6.10	4.01	24.46
9	P9	4.36	6.29	4.08	25.65
10	P10	4.36	6.29	3.96	24.90
11	P11	4.26	6.14	4.23	25.99
12	P12	4.49	6.48	3.99	25.84
13	P13	4.36	6.29	4.24	26.66
14	P14	4.34	6.26	4.12	25.79
15	P15	4.35	6.27	4.08	25.60
16	P16	4.38	6.32	4.2	26.53
		69.34	<b>Weighted Average</b>	402.26	

Sumber: Data diolah,2020

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS}$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

HS= (*HighestScale*) Skala maksimum yang digunakan (skala5)

$$CSI = \frac{\text{WeightAverage}}{\text{Highest Scale}} = \frac{402,26}{5} = \boxed{80.451}$$

**Tabel 4.16**

**Kriteria *Customer Satisfaction Index***

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 -1,00	Sangat Puas
0,66 -0,80	Puas
0,51 -0,65	Cukup Puas
0,35 -0,50	Kurang puas
0,00 -0,34	Tidak Puas

Sumber: Menurut Fitriana,et.al (2014:287)

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen atas pengguna produk Dr.koffie dapat diketahui bahwa nilai *customer satisfactionindex* (CSI) adalah sebesar 80,5 % atau 0,805, Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,805, berada pada range 0,81 – 1,00. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indek kepuasan konsumen atas Dr.koffie 0,81 -1,00 untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria Sangat Puas.

## 4.4. Pembahasan

### 4.4.1 Pembahasan Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Simamura perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat untuk mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini. Menurut Paul Peter kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana *alternative* yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan konsumen timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi, tingkat kepuasan merupakan harapan dari kenyataan yang ada.

#### A. Kuadran A

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* pada kuadran A mendapatkan 4 atribut salah satu atribut “Terpenuhi keinginan dan harapan anda pada kualitas rasa kopi di Dr.koffie”(12) dengan hasil harapan 27,0% dan kenyataan 53,0% yang berarti masih tidak memenuhi harapan konsumen sehingga perlu mendapatkan prioritas untuk ditangani terlebih dahulu, karena dianggap penting tetapi harapanya rendah.

#### B. Kuadran B

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini harus bisa dipertahankan oleh Dr.koffie. Adapun yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut “Merasa puas dengan kebersihan yang diberikan”(16) dengan hasil harapan 40,0% dan kenyataan 48,0% yang berarti masih tidak memenuhi harapan konsumen sehingga perlu diperhatikan untuk diperbaiki, karena dianggap penting tetapi harapanya rendah.

#### C. Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh konsumen Dr.koffie. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut “Kecepatan kinerja karyawan tidak mengurangi kualitas rasa”(5) dengan hasil harapan 36,0% dan kenyataan 44,0% yang berarti kinerja karyawan sudah tepat, sehingga kecepatan bukan masalah bagi konsumen.

#### D. Kuadran D

Atribut-atribut/indikator saat berada di dalam kuadran ini dinilai tidak terlalu penting oleh konsumen, tetapi Dr.koffie memberikan kenyataan lebih atau sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan oleh konsumen Dr.koffie. Adapun yang termasuk dalam atribut ini adalah sebagai berikut “Pelanggan menunggu kurang lebih 5 menit untuk menikmati kopi di Dr.koffie”(3) dengan hasil harapan 46,0% dan kenyataan 57,0%. Yang artinya bahwa hasilnya tidak terbukti dan hanya sebagian konsumen yang mengeluhkan hal tersebut.

#### 4.4.2 Pembahasan Customer Satisfaction Index.

Berdasarkan hasil CSI untuk nilai kepuasan konsumen atas produk kopi Dr.koffie dapat diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index* (CSI) adalah sebesar 80,5% atau 0,805, Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,844, berada pada range 0,81 – 1,00. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indek kepuasan konsumen atas produk kopi Dr.koffie untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria Sangat Puas.

Konsumen akan merasa puas apabila kualitas produk yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan indikator: harapan dalam hal ini aspek kualitas rasa dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertahankan konsumen ketika ingin membeli suatu produk. Masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN